

M-59/2008 Álit 31. október 2008

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 31. október 2008 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-59/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 3. september sl. bað X, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa á því hver bæri ábyrgð á skemmdum á tölvu sem hann segir hafa orðið þegar hann hafi sett tölvuna í viðgerð hjá Y. Álitsbeiðandi kveðst vilja fá tjón sitt bætt úr hendi Y.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Kærunefndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 9. desember sl. og bárust þau nefndinni 11. s.m. Andsvörin voru kynnt álitsbeiðanda með bréfi dags. 15. september og bárust nefndinni athugasemdir hans í bréfi, dags. 19. september. Með bréfi, dags. 19. september sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu. Vegna mistaka var aðilum sent annað bréf, dags. 24. október, þess efnis að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt fartölvu af tegundinni A, hjá Y. 12. október 2007 fyrir kr. 166.000. Í maí 2008 hafi harði diskurinn og músin allt í einu ekki virkað og hafi hann farið með tölvuna í viðgerð til Y. 6. júní og sótt hana úr viðgerð 20. júní. Tölvunni hafi komið skemmd úr viðgerð, þ.e. hún hafi verið brotin þar sem skjánum sé lyft upp svo og skrúfgangur á botni tölvunnar. Álitsbeiðandi kveðst hafa farið hálf tíma síðar með tölvuna til Y, kvartað og skilið tölvuna eftir. Viðgerðarmenn hefðu haft hana í nokkra daga og síðan sagt að þeir hefðu ekki opnað tölvuna. Álitsbeiðandi segir að viðgerðamennirnir hafi skipt um harðan disk í tölvunni og límt framan á tölvuna vegna músarinnar. Y vilji nú ekkert í málinu gera og segi tölvuna hafa orðið fyrir hnjaski sem ekki sé rétt enda hafi það ekki orðið í bílnum á heimleiðinni. Tölvun sé enn hjá Y.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum segir m.a. eftirfarandi:

„Eftir að hafa skoðað þetta mál og talað við alla þá starfsmenn sem komu að því er afstaða okkar enn sú að umrætt tjón á búnaði þeim sem um ræðir sé ekki af völdum okkar. Sú viðgerð sem átti sér stað hjá okkur fól í sér að harður diskur var losaður úr vélinni og skipt um hann. Þessi aðgerð krefst á engan hátt að átt sé við þær skrúfur á vélinni sem Ingi bendir á að hafi myndast sprungur í kringum. Það að við myndum eyða óþarfa tíma í eitthvað sem ekki þarf að framkvæma er órökrétt fullyrðing. Það gefur auga leið að þegar vél kemur með bilun eins og á þessari vél, að algjör óþarfi er að skrúfa botn

vélarinnar undan. Það þjónar engum tilgangi. Eins hlýtur það að vera rökrétt að áætla að þegar Ingi tók við vélinni að hann hefði gert athugasemdir ef ekki hefði verið hægt að loka henni. Það hefði væntanlega ekki farið framhjá honum strax við móttöku vélarinnar ef hann gæti ekki lokað henni og viljum við því meina að umræddur áverki hafi átt sér stað frá þeim tíma þegar Ingi tók við vélinni og þangað til hann kemur með hana aftur. Ég ræddi við Inga í síma og hann talaði um að krækjan sem héldi skjánum föstum væri hreinlega brotin af. Það er engan veginn rétt. Krækjan er á sínum stað en hún grípur ekki rétt því skjárin er boginn eftir eitthvað högg eða átak. Það er ljóst að fyrirtæki af okkar stærðargráðu gerir sér vel grein fyrir hversu mikilvægt er að þjónustan sé eins og best verður á kostið og að neikvæð umfjöllun kostar mun meira en andvirði einnar fartölvu. Það er því stefna okkar að skipta út búnaði strax, frekar en að viðskiptavinur okkar sé ósáttur. Hins vegar koma upp tilfelli þar sem við verðum að standa fastir á okkar, þar sem málið snýst ekki lengur um góða þjónustu heldur að beygja sig undir ósanngjarnar og óréttmætar kröfur og opna fyrir flóðgáttir af slíku.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segir í athugasemdum sínum að hann hafi talað við B hjá Y og vilji hann hvorki skipta út þeim búnaði sem hafi skemmt í viðgerð á tölvunni né endurgreiða hann. Hann hafi ekki viðurkennt að botn tölvunnar hafi verið opnaður, sem ekki sé rétt því að opna þurfi botn tölvunnar til þess að laga músina. Tölvun sé í ábyrgð og það eitt að skrúfgangar séu brotnir á tveimur stöðum undir tölvunni sé galli eða þá skemmd sem Y hafi valdið.

VI

Úr gögnum málsins

Tvær verkbeiðnir til tölvulistans hafa verið lagðar fram í málinu. Hin fyrri er dags. 11. júní 2008 og er þar að finna svofellda lýsingu á bilun í tölvunni: „Vinstri músatakkinn virkar ekki og hoppar á milli forrita og núna startar vélin ekki upp í OS, kemur POST og ekkert meira.“ Í verklýsingu í skjalinu segir eftirfarandi: „HDD bilaður, nýr settur í. Windows sett upp á nýtt. Engum gögnum hægt að ná af þeim gamla. Mústakki lagaður. Bilað: SC: HDS L SE16 7208. SN. 5MA2NWCT. Nýtt: HDS L WD16 548. SN. WXE298192930.“

Í verkbeiðni, dags. 20. júní 2008, segir að tölvun hafi komið að nýju og síðan eftirfarandi: „Ekki er hægt að læsa skjánum þannig að hann haldist lokaður. Ef horft er ofan í skrúfugöt á botni tölvunnar má glögglega sjá brot í plastinu. Eigandi vill meina að þetta sé ekki frá honum komið. Ekkert fylgir.“

VII

Skoðun kærunefndar á tölvunni

Kærunefndin fékk tölvu álitsbeiðanda tvívegis til skoðunar og leitaði álits manns með sérkunnáttu í tölvuviðgerðum. Hann staðfesti að til þess að skipta um harðan disk þyrfti einungis að losa eina skrúfu en ekki að losa botn tölvunnar frá henni. Þá staðfesti hann einnig að til að framkvæma þá viðgerð á músinni sem seljandi segist hafa gert þyrfti ekki að losa um botninn heldur nægði að losa lokið yfir harða diskinn.

Botn tölvunnar er festur með 19 skrúfum sem ganga á flestum stöðum niður í eins konar hylki þannig að skrúfuhousinn er nokkru neðan við botn tölvunnar. Í tveimur þessara hylkja sjást eins og hvítir hringir sem benda til þess að um sprungu sé að ræða. Á

öðrum staðnum er hægt að sannreyna að sprungan nær ekki í gegn með því að botnlok tölvunnar lyftist ekki frá skrífu sem er við kant tölvunnar. Ekki verður séð að þessar sprungur komi að sök enda þótt vissulega ættu þær ekki að vera fyrir hendi. Hver orsök þessa er treysti hinn sérfróði aðili ekki til þess að segja til um en kvað hugsanlegt að þetta stafaði af spennu í tölvubotninum.

Það er augljóst að búnaður til þess að loka tölvunni, þ.e. til þess að festa skjáinn við tölvuna, virkar ekki. Formaður kæruneftndar ræddi við B hjá Y og kvaðst hann standa við það sem segði í andsvörum fyrirtækisins. Sjálfsagt væri að laga lokunar búnaðinn álitseiddanda að kostnaðarlausu en að öðru leyti vildi hann ekki mæta kröfum hans.

Við skoðun sést að skjár tölvunnar sveigist örlítið upp á við um miðju að framanverðu og svolítill sveigja er á tölvunni sjálfri niður til beggja enda að framanverðu. Út af þessu hefur álitseiddandi ekki kvartað sérstaklega. Ekki er að sjá nein merki á tölvunni um að hún hafi orðið fyrir sérstöku hnjaski. Í málinu er ekki annað komið fram en vélbúnaður tölvunnar virki með eðlilegum hætti.

VIII

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda og Y falli undir valdsvið neftndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 og 1.-3. mgr. 1. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sem viðskipti aðila falla undir.

Kvörtun álitseiddanda nær samkvæmt álitseiddninni til þess að tölvan hafi verið skemmd í viðgerð hjá seljanda með þeim hætti að hún sé brotin þar sem skjánum sé lyft, og á álitseiddandi væntanlega við lokunar búnaðinn, og skrífgangar á botni tölvunnar hafi verið skemmdir. Til annarra atriði nær álitseiddnin ekki og miðuðust andsvör seljanda eðlilega við það. Niðurstaða kæruneftndarinnar miðast við þau atriði sem álitseiddnin nær til.

Það er niðurstaða kæruneftndarinnar að byggja megi á því að við viðgerðina hafi ekki verið losað um botn tölvunnar, nema það lok sem er yfir harða disknum, og því stafi þær sprungur sem sjá má á tveimur stöðum, eins og að framan er lýst, ekki af því hvernig viðgerðinni var hagað. Verður því ekki fallist á það með álitseiddanda að sprungurnar hafi orðið til af þeim sökum.

Ekki verður séð með góðu móti að eitthvað hafi brotnað í lokunar búnaðinum þótt ekki sé það útilokað. Hins vegar er ljóst að búnaðurinn virkar ekki og er það viðurkennt af seljanda, sem fallist hefur á að laga hann álitseiddanda að kostnaðarlausu, en niðurstaða kæruneftndarinnar er sú að honum beri skylda til þess. Byggist sú niðurstaða á því að hér sé um galla að ræða í skilningi 16. sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003 sem seljanda beri að bæta úr, sbr. 1. mgr. 29. gr. sömu laga. Úrbæturnar eiga að fara fram samkvæmt ákvæðum 1. mgr. 30. gr., þ.e. án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir álitseiddanda og innan hæfilegs tíma.

IX

Álitseidd

Seljanda, Y, ber að laga lokunar búnað á tölvu álitseiddanda, X, honum að kostnaðarlausu.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir